



Mensagens Pré-definidas

Textos padronizados usados nos atendimentos de canais de chat para agilizar respostas e garantir clareza na comunicação com clientes.

1

Para que servem

- Agilizam o atendimento
- Evitam digitação repetitiva
- Mantêm o mesmo padrão de linguagem
- Aumentam a eficiência do Atendente

2

Como funcionam

- O Atendente seleciona a mensagem com um clique.
- O texto é inserido automaticamente no chat.
- As informações do atendimento podem ser aplicadas em tempo real.

3

Variáveis inteligentes

As mensagens podem conter **variáveis (tags)** que permitem personalizar o conteúdo.

- {{meu_nome}}
- {{numero_do_protocolo}}
- {{telefone}}
- {{codigo_de_rastreio}}

Escritas em letras minúsculas, sem acento e com underline.

4

Categorias

A organização facilita o uso. As mensagens podem ser reordenadas ou movidas entre categorias.

Exemplos:

- Apresentação
- Solicitação de dados
- Informações
- Encerramento

5

Controle de visibilidade

Todos podem visualizar

Disponível para todos os Atendentes do Domínio.

Apenas alguns grupos podem visualizar

Disponível somente para filas específicas de atendimento.

6

Quem pode criar

É necessário:

- Ser **Supervisor** na plataforma
- Ter permissão para:

- Criar

- Editar

- Excluir mensagens pré-definidas

7

Uso no atendimento

Durante o chat, o Atendente pode acessar as mensagens:

- Clicando no ícone de barra "/"
- Ou digitando "/" no campo de mensagem

A lista mostra categorias, mensagens disponíveis e campo de busca.

8

Principais benefícios

- Respostas rápidas com um clique
- Comunicação padronizada
- Redução de erros de escrita
- Menor Tempo Médio de Atendimento (TMA)
- Apoio ao cumprimento de SLA
- Melhor experiência para o cliente